

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya sebagai bahan perbandingan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Beberapa hasil dari penelitian terdahulu disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Uraian
1.	Judul Penelitian	Interaksi <i>Stressor</i> Kerja dan Sanksi Organisasi terhadap <i>Cyberloafing</i> (Henle dan Blanchard, 2008).
	Tujuan Penelitian	Implikasi praktik organisasi dan membahas penelitian masa depan
	Metode Penelitian	Jenis penelitian <i>explanatory research</i> ; jumlah populasi dan sampel 96 orang; teknik sampel yang digunakan probabilitas sampling; analisis data menggunakan regresi linier berganda
	Hasil Penelitian	1. Peran ambiguitas dan peran konflik berpengaruh positif terhadap perilaku <i>cyberloafing</i> . 2. Peran overload berdampak negatif pada karyawan untuk <i>cyberloafing</i> . 3. Sanksi organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>cyberloafing</i> , interaksi sanksi organisasional dan konflik peran berpengaruh negatif signifikan terhadap perilaku <i>cyberloafing</i> .
2	Judul Penelitian	Pengaruh Stres Kerja Pada <i>Cyberloafing</i> (Herlianto, 2012)
	Tujuan Penelitian	1. Untuk menguji pengaruh <i>role ambiguity</i> terhadap <i>cyberloafing</i> 2. Untuk menguji pengaruh <i>role conflict</i> terhadap <i>cyberloafing</i> 3. Untuk menguji pengaruh <i>Role overload</i> dan kemampuan secara simultan terhadap <i>cyberloafing</i>

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti Terdahulu	Uraian
	Metode Penelitian	Jenis penelitian <i>explanatory research</i> ; jumlah populasi dan sampel 100 orang; teknik sampel yang digunakan probabilitas sampling; analisis data menggunakan regresi linier berganda
	Hasil Penelitian	1. <i>Role ambiguity</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>cyberloafing</i> sehingga di sini <i>role ambiguity</i> tidak memiliki pengaruh seseorang melakukan <i>cyberloafing</i> . 2. <i>Role conflict</i> mempunyai pengaruh positif terhadap <i>cyberloafing</i> . Sehingga semakin tinggi <i>conflict</i> yang di alami karyawan di kantor maka akan mempengaruhi karyawan melakukan <i>cyberloafing</i> 3. <i>Role overload</i> mempunyai pengaruh negatif terhadap <i>cyberloafing</i> sehingga <i>role overload</i> ini tidak memiliki pengaruh karyawan dalam melakukan <i>cyberloafing</i> 4. <i>Role conflict</i> berpengaruh dominan terhadap <i>cyberloafing</i> .
3.	Judul Penelitian	Pengaruh Stressor Kerja dan Persepsi Sanksi Organisasi terhadap Cyberloafing di Universitas Jember (Herdianti <i>et al</i> , 2015)
	Tujuan Penelitian	Untuk menguji pengaruh stresor kerja (<i>role ambiguity</i> , <i>role conflict</i> , <i>role overload</i>) dan persepsi sanksi organisasi terhadap perilaku <i>cyberloafing</i>
	Metode Penelitian	Jenis penelitian survei analitik; jumlah populasi dan sampel 80 karyawan administrasi berstatus PNS; teknik sampel yang digunakan propotional random sampling; analisis data menggunakan regresi linier berganda
	Hasil Penelitian	<i>Role conflict</i> , <i>role overload</i> , dan persepsi sanksi organisasi secara signifikan mempengaruhi perilaku <i>cyberloafing</i> , sedangkan <i>role ambiguity</i> tidak mempengaruhi perilaku <i>cyberloafing</i> secara signifikan

Sumber: Henle dan Blanchard (2008); Herlianto (2012); Herdianti *et al* (2015)

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah:

1. Persamaan Penelitian:

- a. Sama-sama meneliti tentang stress kerja dan *cyberloafing*
- b. Metode pengumpulan data sama-sama menggunakan kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*.
- c. Analisis data yang digunakan regresi linier berganda.

2. Perbedaan Penelitian:

- a. Henle dan Blanchard (2008), melakukan penelitian pada karyawan MBA, variabel yang digunakan adalah *stressor* kerja, sanksi organisasi, dan *cyberloafing*. Jumlah populasi dan sampel 96 orang. Teknik sampel yang digunakan *probabilitas sampling*.
- b. Herlianto (2012), melakukan penelitian pada karyawan yang bekerja di kantoran dan menggunakan fasilitas computer dan terhubung dengan *internet* dalam aktivitas pekerjaannya, variabel yang digunakan stres kerja dan *cyberloafing*. Jumlah sampel 100 orang. Teknik sampel yang digunakan *probabilitas sampling*.
- c. Herdianti *et al*, (2015), melakukan penelitian pada karyawan administrasi berstatus PNS di Universitas Jember, variabel yang digunakan *stressor* kerja, persepsi sanksi organisasi, dan *cyberloafing*. Jumlah populasi dan sampel 80 orang. Teknik sampel yang digunakan *propotional random sampling*.
- d. Penelitian yang sekarang dilakukan oleh Apriani (2017), melakukan penelitian pada PNS di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Bima, variabel yang digunakan work *stressor*, dan perilaku *cyberloafing*. Jumlah populasi dan sampel 34 orang. Teknik sampel yang digunakan *total sampling*.

Manfaat penelitian terdahulu untuk penelitian sekarang adalah sebagai rujukan guna menyusun penelitian yang dilakukan sekarang, sehingga mempunyai suatu hasil penelitian yang benar-benar akurat kebenarannya.

B. Tinjauan Teori

1. *Cyberloafing*

a. Pengertian

Cyberloafing merupakan salah satu perilaku organisasi yang menyimpang (*deviant organizational behavior*) dimana perilaku ini merupakan tindakan yang dilakukan oleh pihak pegawai yang dengan sengaja melanggar norma-norma organisasi yang formal dan peraturan tentang masyarakat, dan dapat menghasilkan hal yang mempunyai konsekuensi negatif (Robbins, 2004).

Cyberloafing didefinisikan sebagai perilaku menyimpang karyawan yaitu, mereka menggunakan “status kekaryawannya” untuk mengakses internet dan email selama jam kerja untuk tujuan yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Lim, 2002). Hal tersebut dapat berupa email yang berisi hiburan, belanja online, *instant messaging*, memposting ke *newsgroups* dan mendownload lagu (Henle dan Blanchard, 2008).

Askew (2012) mendefinisikan *cyberloafing* sebagai perilaku yang muncul ketika seorang pegawai non-telekomunikasi menggunakan komputer jenis apa saja (*desktop*, *smartphone*, *tablet*) di tempat kerja untuk aktivitas non-destruktif namun juga tidak dinilai berhubungan dengan pekerjaan oleh atasannya.

b. Aktivitas *Cyberloafing*

Lim dan Chen (2009) membagi *cyberloafing* menjadi dua aktivitas yaitu:

1) *Emailing Activities* (Aktivitas *Email*)

Tipe *cyberloafing* ini mencakup semua aktivitas penggunaan *email* yang tidak berkaitan dengan pekerjaan (tujuan pribadi) saat jam kerja. Contoh perilaku dari tipe *cyberloafing* ini adalah memeriksa, membaca, maupun menerima *email* pribadi.

2) *Browsing Activities* (Aktivitas *Browsing*)

Tipe *cyberloafing* ini mencakup semua aktivitas penggunaan akses internet perusahaan untuk *browsing* situs yang tidak berkaitan dengan pekerjaan saat jam kerja. Contoh perilaku dari tipe *cyberloafing* ini adalah *browsing* situs olahraga, situs berita, maupun situs khusus dewasa.

c. Faktor Perilaku *Cyberloafing*

Ozler dan Polat (2012) mengklasifikasikan faktor pemicu munculnya perilaku *cyberloafing* terbagi menjadi tiga, yaitu:

1) Faktor individual

Beberapa faktor individual yang menyebabkan *cyberloafing* ialah sebagai berikut:

a) Persepsi dan Sikap

Individu dengan persepsi dan sikap yang positif terhadap komputer cenderung menggunakan komputer untuk kepentingan pribadi (Lieberman *et al*, 2011). Selain itu, persepsi pegawai mengenai perilaku *cyberloafing* di organisasi membuat pegawai yang terlibat *cyberloafing* merasa bahwa itu bukan perilaku menyimpang (Henle dan Blanchard, 2008).

b) Kepribadian

Kepribadian seseorang mempengaruhi cara penggunaan internet. Individu dengan kepribadian yang pemalu cenderung melakukan *cyberloafing* sedangkan individu dengan kepercayaan diri rendah dan individu dengan orientasi eksternal kurang dapat mengontrol penggunaan internet (Ozler dan Polat, 2012).

c) Kebiasaan dan Kecanduan Internet

Pegawai yang terbiasa menggunakan internet atau mengalami kecanduan menggunakan internet lebih besar peluangnya melakukan penyalahgunaan internet (Vitak *et al.*, 2011).

2) Faktor Demografis

Beberapa faktor demografis seperti status pekerjaan, persepsi otonomi di dalam tempat kerja, tingkat gaji, pendidikan, dan jenis kelamin merupakan prediktor penting dari *cyberloafing* (Garrett dan Danziger, 2008).

3) Faktor Organisasional

Beberapa faktor organisasional yang menyebabkan *cyberloafing* adalah:

a) Larangan Penggunaan Internet

Peraturan instansi terkait atas penggunaan internet atau mekanisme monitoring yang digunakan untuk menghalangi pegawai melakukan *cyberloafing* seperti pembatasan akses internet dapat mempengaruhi aktifitas itu sendiri (Garrett dan Danziger, 2008). Sanksi yang diberikan pada pegawai yang melakukan perilaku menyimpang dapat mengurangi kecenderungan *cyberloafing* (Vitak *et al.*, 2011).

b) Hasil yang Diharapkan Pegawai

Dalam melakukan *cyberloafing* akan membandingkan antara kepuasan pemenuhan kebutuhan individu dan konsekuensi yang didapatkan.

c) Dukungan *Manajerial Belief*

Rasa percaya pegawai mengenai penggunaan teknologi dapat dipengaruhi oleh dukungan dari manajer (Lieberman *et al*, 2011).

Tanpa adanya spesifikasi penggunaan internet dapat membuat pegawai salah paham terhadap dukungan manajerial sehingga pegawai menggunakan internet untuk keperluan bisnis dan pribadi yang termasuk *cyberloafing* (Vitak *et al.*, 2011).

d) Persepsi Rekan Kerja Mengenai Norma *Cyberloafing*

Cyberloafing dapat dipelajari dengan meniru perilaku individu lain dalam lingkungan kerja (Lieberman *et al*, 2011). Pegawai yang menyalahgunakan internet karena meniru rekan kerja menganggap hal tersebut sebagai bentuk keadilan dalam organisasi (Lim dan Teo, 2005).

e) Sikap Kerja Pegawai

Sikap kerja seseorang terhadap pekerjaan berhubungan dengan ketidakpuasan di tempat kerja. Lieberman *et al.* (2011) menyatakan bahwa sikap kerja mungkin mempengaruhi *cyberloafing* sebagai respon emosional seseorang terhadap pekerjaannya. Pegawai cenderung melakukan *cyberloafing* atau perilaku menyimpang bila memiliki sikap kerja yang tidak baik (Garrett dan Danziger, 2008).

Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap kerja pegawai meliputi:

(1) Ketidakadilan

Lim (2002) menemukan bahwa ketika pegawai merasakan ketidakadilan dalam pekerjaan mereka, salah satu cara untuk mengembalikan keseimbangan adalah dengan melakukan *cyberloafing*.

(2) Kepuasan Kerja

Individu yang puas dengan pekerjaannya menganggap penggunaan internet untuk hal pribadi sebagai suatu keuntungan yang dapat meredakan stres. Penelitian Garrett dan Danziger (2008) tidak ditemukan hubungan antara kepuasan pekerjaan dan *cyberloafing*, hasilnya menyatakan bahwa pegawai yang terlibat dalam penggunaan internet untuk hal pribadi belum tentu orang-orang yang kurang puas dengan pekerjaan mereka.

(3) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan spesifik dapat memengaruhi munculnya perilaku *cyberloafing* untuk meningkatkan kreatifitas atau mengurangi kebosanan. Di sisi lain, pekerjaan yang kreatif memiliki banyak tuntutan tidak terasa membosankan sehingga pegawai tidak termotivasi untuk melakukan *cyberloafing* (Vitak *et al*, 2011).

4) Faktor Situasional

Kondisi organisasi misalnya ketersediaan fasilitas internet menjadi salah satu sumber yang biasanya memicu terjadinya *cyberdeviant behavior* (Weatherbee, 2010). Jarak fisik antara pegawai dan atasan mempengaruhi *cyberloafing* melalui persepsi mengenai kontrol organisasi. Selain itu, terdapat delapan faktor situasional yang berkontribusi pada penggunaan internet yang tidak berhubungan dengan pekerjaan (Kay *et al*, 2009) yaitu kesempatan dan akses, kemampuan, kenyamanan, pelarian, rasa malu, penerimaan sosial, dan durasi kerja.

2. *Work Stressor*

a. Pengertian

Kreitner dan Kinicki (2015), mendefinisikan stres sebagai respon adaptif yang dipengaruhi karakteristik individu dan atau proses psikologis, yang merupakan akibat dari tindakan eksternal, situasi, atau kejadian yang membebankan tuntutan fisik dan psikologis pada seseorang diri seseorang. Sunyoto (2014), stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang.

Handoko (2011), mendefinisikan stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Nawawi (2006) mendefinisikan stres kerja sebagai rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Arifin *et al* (2003), mendefinisikan stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

b. Penyebab *Stressor*

Handoko (2008) menjelaskan bahwa kondisi-kondisi yang cenderung menyebabkan stres yaitu:

- 1) *Stressor on the job* meliputi: beban kerja berlebihan, tekanan waktu, kualitas supervisi yang buruk, umpan balik mengenai pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab, kemenduaan peran, rasa frustrasi, konflik antar pribadi atau kelompok, perbedaan antara nilai-nilai yang dianut perusahaan dan karyawan dan segala bentuk perubahan.
- 2) *Stressor off the job* meliputi: masalah ekonomi, masalah yang berhubungan dengan keluarga, masalah fisik, masalah perkawinan, dan perubahan-perubahan yang terjadi ditempat tinggal.

c. Sumber *Work Stressor*

Robbins dan Judge (2008), mengklasifikasikan sumber-sumber stress kerja (*stressor*), yakni:

1) Ketidakjelasan Peran (*Role Ambiguity*)

Role ambiguity terjadi ketika ekspektasi dari suatu peran tidak bisa dipahami dengan jelas dan pekerja tidak yakin dengan apa yang harus dikerjakannya. *Role ambiguity* dapat juga diartikan sebagai ketidakyakinan pegawai mengenai kewajiban dan harapan yang diinginkan, karena tidak adanya pedoman dalam bekerja dan hasil kerja yang tidak terprediksi (Rizzo *et al*, 1970).

Menurut Munandar (2001) *role ambiguity* timbul jika seorang tenaga kerja mengalami adanya:

- a) Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
- b) Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya
- c) Tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
- d) Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Ketidaktejelasan peran secara nyata berkaitan dengan rendahnya konsentrasi kerja yang mengakibatkan adanya ancaman dari pekerjaan terhadap mental dan fisik pegawai. *Role ambiguity* bersifat pembangkit stres dan dapat menghalangi individu untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan timbulnya perasaan tidak aman.

Rizzo *et al.* (1970) menyatakan bahwa indikator-indikator ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), yaitu:

- a) Yakin seberapa besar wewenang yang dibutuhkan
- b) Ada perencanaan tujuan serta keobyektifan tentang pekerjaan
- c) Tahu bagaimana membagi waktu secara tepat
- d) Mengerti apa saja tanggung jawabnya
- e) Tahu apa yang diharapkan atasan
- f) Jelas apa saja yang harus dilakukan

2) Konflik Peran (*Role Conflict*)

Role conflict didefinisikan adanya tuntutan yang bertentangan di tempat kerja, dapat berupa konflik tuntutan kerja dengan karyawan

lain, tuntutan workgroups, kebijakan organisasi dan kewajiban kerja (Rizzo *et al*, 1970). *Role Conflict* terjadi ketika individu dikacaukan dengan pekerjaan yang bertentangan dengan atasan, pekerjaan yang harus diselesaikan, perlakuan rekan kerja yang negatif, intimidasi, pelecehan rasial dan pelecehan seksual, sangat kuat terkait dengan stres di tempat kerja.

Role conflict timbul karena ketidakcakapan untuk memenuhi tuntutan-tuntutan dan berbagai harapan terhadap diri individu tersebut (Munandar, 2001). Rizzo *et al*. (1970) menyatakan bahwa indikator-indikator konflik peran (*role conflict*), yaitu:

- a) Melaksanakan tugas yang terlalu mudah atau membosankan
- b) Memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan
- c) Banyaknya jumlah pekerjaan sesuai dengan kemampuan
- d) Bekerja dengan dua atau lebih kelompok yang beroperasi dengan cara yang berbeda
- e) Bekerja dibawah arahan dan tuntunan yang tidak jelas
- f) Harus melanggar peraturan untuk melaksanakan tugas

3) Peran Berlebih (*Role Overload*)

Role overload didefinisikan sebagai permintaan organisasi untuk melakukan pekerjaan melebihi kemampuan karyawan itu sendiri (Caplan dalam Henle & Blanchard, 2008).

Caplan dalam Henle & Blanchard (2008) menyatakan bahwa indikator-indikator peran berlebih (*role overload*), yaitu:

- a) Adanya tugas lain ketika tugas sebelumnya belum terselesaikan
- b) Bekerja lebih cepat dari yang diinginkan

- c) Tugas yang diberikan melebihi kemampuan
- d) Waktu bekerja tidak mencukupi karena terlalu banyak tugas
- e) Mempunyai banyak waktu kosong di tempat kerja
- 6) Adanya tuntutan pekerjaan yang banyak dari atasan

3. Hubungan antara *Work Stressor* dengan Perilaku *Cyberloafing*

Stres adalah suatu proses yang menilai suatu peristiwa sebagai sesuatu yang mengancam, ataupun membahayakan dan individu merespon peristiwa itu pada level fisiologis, emosional, kognitif dan perilaku (Daft, 2010). Stres dibutuhkan dalam fungsi yang normal, tetapi jika tingkat stres tinggi akan menimbulkan akibat yang negatif pada kesejahteraan karyawan itu sendiri, seperti meningkatnya tekanan darah, ketidakpuasan kerja dan depresi.

Organisasi merupakan sebuah sistem peran yang menyediakan berbagai macam tugas kerja untuk tiap peran dari karyawan dan motivasi untuk karyawan dalam melaksanakan perannya dalam organisasi (Henle dan Blanchard, 2008). Karyawan dapat memberikan masukan untuk kesuksesan organisasi atau tindakan korektif dalam keputusan yang diambil dalam hal yang berhubungan dengan kinerjanya, dan pemberian sanksi jika terjadi kesalahan. Idealnya setiap peran mempunyai satu aktivitas yang dikerjakan, tetapi kadang peran karyawan tersebut membuat karyawan harus menyeimbangkan berbagai tuntutan di lingkungan, kebingungan karyawan karena *role ambiguity* ataupun *role conflict* (Henle dan Blanchard, 2008).

Stres kerja mempunyai dampak negatif pada karyawan itu sendiri, seperti meningkatnya tekanan darah, ketidakpuasan kerja dan depresi (Munandar, 2001) dan juga ketidakefektifan organisasi (Schaubroeck dalam

Henle dan Blanchard, 2008). *Cyberloafing* dilakukan karyawan tidak pada semua jenis *stressor*, lebih khususnya adalah *role conflict* dan *role ambiguity*, sedangkan karyawan dengan *role overload* hanya mempunyai sedikit potensi untuk melakukan *cyberloafing*. Karyawan dengan *role overload* mempunyai sedikit potensi melakukan *cyberloafing* dikarenakan mereka terlalu banyak melakukan pekerjaan di tempat kerja, sehingga tidak mempunyai waktu untuk melakukan *cyberloafing* (Henle dan Blanchard, 2008).

Role conflict dapat menyebabkan karyawan dalam melakukan *cyberloafing*, ini dikarenakan karyawan merasa bingung dengan tuntutan dari beberapa pihak di tempat kerja, dapat berupa konflik tuntutan kerja dengan karyawan lain, tuntutan *workgroups*, kebijakan organisasi dan kewajiban kerja (Henle dan Blanchard, 2008). Untuk mengalihkan stress tersebut, karyawan melakukan *cyberloafing* untuk melupakan stres mereka, dengan begitu mereka akan lupa dengan stres yang mereka alami.

Role ambiguity juga dapat menyebabkan karyawan melakukan *cyberloafing*. Karyawan merasa bingung harus melakukan pekerjaan seperti apa, ini dikarenakan suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. *Role ambiguity* ini dapat menghalangi individu untuk melakukan tugasnya dan menyebabkan timbulnya perasaan tidak aman dan tidak menentu. Dengan adanya suasana yang tidak menentu ini, karyawan mengalihkannya dengan melakukan *cyberloafing*, karena mereka bingung apa yang harus mereka kerjakan (Henle dan Blanchard,

2008). Selain itu, *role overload* juga dapat menyebabkan karyawan melakukan *cyberloafing*, tetapi hanya mempunyai sedikit potensi. Ini dikarenakan karena karyawan terbebani oleh banyaknya tugas yang harus dikerjakan (Henle dan Blanchard, 2008).

Penelitian Herlianto (2012) meneliti tentang *work stressor* (terdiri dari: *role ambiguity*; *role conflict*; *role conflict*) dan *cyberloafing*. Hasil penelitian menyimpulkan *role ambiguity* memiliki pengaruh negatif terhadap *cyberloafing*; *role conflict* mempunyai pengaruh positif terhadap *cyberloafing*; *role overload* mempunyai pengaruh negatif terhadap *cyberloafing*; dan *role conflict* berpengaruh dominan terhadap *cyberloafing*.

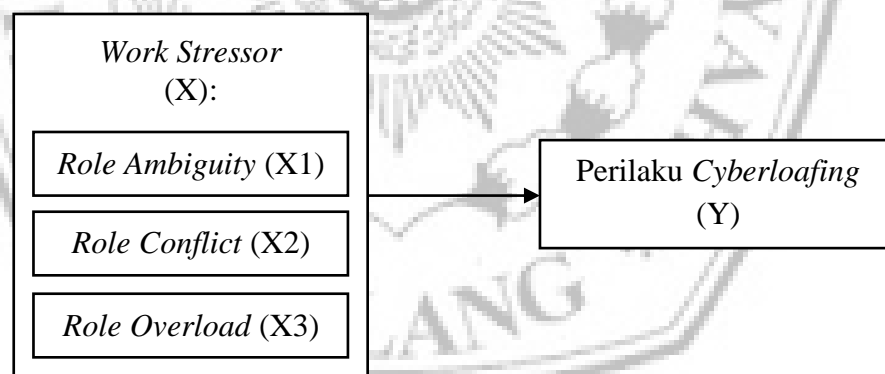
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir atau kerangka konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan, dalam hal ini yaitu mengenai pengaruh *work stressor* terhadap perilaku *cyberloafing*. *Role ambiguity* dengan indikator: yakin dengan kewenangan yang dimilikinya, tidak memiliki tujuan, target yang jelas, tahu bagaimana membagi waktu, tidak mengetahui tanggung jawab, tidak Tahu dengan pasti apa yang diharapkan atasan, dan tidak memperoleh penjabaran yang jelas berdasarkan Rizzo *et al.* (1970); *Role conflict* dengan indikator: tugas yang terlalu mudah atau membosankan, adanya tugas lain, jumlah pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, bekerja dengan dua atau lebih kelompok dengan cara berbeda, arahan dan tuntunan yang tidak jelas, dan tugas sesuai dengan kemampuan berdasarkan Rizzo *et al.* (1970); *Role*

overload dengan indikator: tidak memiliki cukup waktu, bekerja lebih cepat, tugas melebihi kemampuan, waktu bekerja tidak mencukupi, standar kerja tidak terlalu tinggi, dan tidak adanya tuntutan pekerjaan yang banyak berdasarkan Henle dan Blanchard (2008);

Perilaku *cyberloafing* berdasarkan Lim dan Chen (2009) dengan indikator: menerima email yang berkaitan dengan pekerjaan, mengecek email yang berkaitan dengan pekerjaan, mengirim email yang berkaitan dengan pekerjaan, mengunjungi situs berita, menerima atau mengirim pesan instan, mengunjungi situs hiburan, mengunduh atau men *download* musik/ video/ film, mengunjungi situs yang berhubungan dengan olahraga, mengunjungi situs *online shop*, dan bermain *game online*.

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan di atas maka secara ringkas hubungan antara variabel dapat digambarkan dalam kerangka pikir pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

D. Hipotesis

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Herlianto (2012), menyatakan bahwa *role ambiguity* dan *role overload* memiliki pengaruh negatif terhadap *cyberloafing*; *role conflict* mempunyai pengaruh positif terhadap *cyberloafing*. Dari uraian tersebut maka dapat dihipotesiskan.

- H1 : *role ambiguity, role conflict dan role overload* berpengaruh signifikan terhadap perilaku *cyberloafing* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Bima
- H2 : Variabel yang paling berpengaruh terhadap perilaku *cyberloafing* adalah *role conflict*

